

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi langkah bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak dari warga negara Indonesia sebagaimana disematkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1).

Pelayanan publik di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan jaminan hukum dan interaksi antara masyarakat dan pelayanan publik (Raharjo, 2021). Dengan demikian dapat disimpulkan tujuan dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan garis-garis batas yang jelas dan menjamin hubungan masyarakat dengan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan/sangat tidak efektif/effisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah desa Arenan di mata warga masyarakatnya.

Pelayanan publik oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan Peraturann Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 84 Tahun 2015, Pemerintah Desa mempunyai tugas memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya Pemerintah Desa belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan

No	Jenis – Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan		Target		Realisasi	
		2021	2022	Biaya	Waktu (menit)	Biaya	Waktu (hari)
1.	Surat Pengantar E-KTP	54	124	Tidak Ada	10	Tidak Ada	10 menit
2.	Surat Pengantar Kartu Keluarga	37	142	Tidak Ada	10	Tidak Ada	10 menit
3.	Surat Pengantar Akta Kelahiran	46	81	Tidak Ada	15	Tidak Ada	15 menit
4.	Surat Pengantar SKCK	116	115	Tidak Ada	15	Tidak Ada	15 menit
5.	Surat Ijin Hajatan	-	1	Tidak Ada	15	Tidak Ada	2 hari
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu/pengajuan bantuan	29	65	Tidak Ada	15	Tidak Ada	15 menit
7.	Surat Pengantar Nikah	48	56	Hidak ada	15	Tidak ada	15 menit
8.	Surat Pengantar Cerai	-	3	Tidak ada	5	Tidak ada	5 menit
9.	Surat Kematian	41	68	Tidak ada	15	Tidak ada	15 menit
10.	Surat Pindah	32	77	Tidak ada	15	Tidak ada	15 menit

11.	Pelayanan Umum	779	755	Tidak ada	15	Tidak ada	15
-----	----------------	-----	-----	-----------	----	-----------	----

Sumber: Arsip Kantor Pemerintah Desa Arenan, 2023

Secara umum pelayan di Kantor Pemerintah Desa Arenan belum memenuhi harapan masyarakat, masyarakat masih mengeluh karena pelayanan yang lambat. Petugas pelayanan seharusnya mengedepankan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, sikap dari pelayan publik juga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dimana petugas pelayanan publik cenderung ramah terhadap orang yang mereka kenal sedangkan terhadap masyarakat yang mereka tidak kenal cenderung acuh dan tak acuh. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan serta dilakukan secara konsisten dan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang baik dan efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga”.

B. Pembatasan Masalah

1. Dimensi Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga.

2. Dimensi Waktu

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan data pada tahun 2020-2022.

3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kabupaten Purbalingga.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga?”

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang kualitas pelayanan serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga.

c. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan masukan serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga.